

ABSTRAK

Nama : Firman Agung Swardhana

Program Studi : Manajemen

Judul : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA PENGGUNA JAMINAN SOSIAL BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) KESEHATAN**

Pembimbing : Ir. Katri Widayani, MT

kualitas pelayanan mempengaruhi loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi pada pengguna BPJS Kesehatan. Sampel yang digunakan sebanyak 101 responden dengan menggunakan kuesioner *online*. Penelitian ini menggunakan regresi berganda dan regresi sederhana sebagai ladsan dasar dengan tiga variabel yaitu kualitas pelayanan sebagai variabel independen, kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi, dan loyalitas sebagai variabel dependen. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan $t_{hitung} 12,625 > 1,660$ dan signifikan $0,000 < 0,05$, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan $t_{hitung} 15,780 > 1,660$ dan signifikan $0,000 < 0,05$, variabel kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan $t_{hitung} 12,165 > 1,660$ dan signifikan $0,000 < 0,05$, kualitas pelayanan melalui kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan dengan $t_{hitung} 4,153 > 1,660$ dan signifikan $0,000 < 0,05$. Nilai R Square kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan sebesar 61,7% dan sisanya sisanya 38,3% ($100\% - 61,7\% = 38,3\%$), nilai R Square kualitas pelayanan berpengaruh terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan sebesar 71,6% dan sisanya 28,4% ($100\% - 71,6\% = 28,4\%$), Nilai R Square kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap variabel dependen yaitu loyalitas pelanggan sebesar 59,9% dan sisanya 40,1% ($100\% - 59,9\% = 40,1\%$), variabel independen kualitas yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap variabel dependen yaitu loyalitas pelanggan sebesar 65,9% dan sisanya 34,1% ($100\% - 65,9\% = 34,1\%$). Berasal dari variabel yang tidak di teliti.

Kata Kunci: BPJS, Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pelanggan.

ABSTRACT

Service quality affects customer loyalty with customer satisfaction as a mediating variable for BPJS Health users. The sample used was 101 respondents using an online questionnaire. This study uses multiple regression and simple regression as the basis with three variables, namely service quality as an independent variable, customer satisfaction as a mediating variable, and loyalty as the dependent variable. The results of this study indicate that service quality has a significant effect on customer loyalty with t count $12.625 > 1.660$ and significant $0.000 < 0.05$, service quality has a significant effect on customer satisfaction with t count $15,780 > 1.660$ and significant $0.000 < 0.05$, customer satisfaction variable has an effect significant to customer loyalty with t count $12.165 > 1.660$ and significant $0.000 < 0.05$, service quality through customer satisfaction has an effect on customer loyalty with t count $4.153 > 1.660$ and significant $0.000 < 0.05$. The R Square value of service quality on customer loyalty is 61.7% and the remaining 38.3% ($100\% - 61.7\% = 38.3\%$), the R Square value of service quality affects the dependent variable, namely customer satisfaction of 71, 6% and the remaining 28.4% ($100\% - 71.6\% = 28.4\%$), the R Square value of customer satisfaction affects the dependent variable, namely customer loyalty by 59.9% and the remaining 40.1% ($100\% - 59.9\% = 40.1\%$), the independent variable quality, namely service quality and customer satisfaction has an effect on the dependent variable, namely customer loyalty by 65.9% and the remaining 34.1% ($100\% - 65.9\% = 34.1\%$). Derived from variables that are not examined.

Keywords: BPJS, Customer Loyalty, Customer Satisfaction, Service Quality.